附件A

個案摘要

投訴醫院管理局及市政總署在處理無人認領的遺體時行政失當

A先生居於中國大陸，而其年邁母親B女士則獨居於香港。一九九三年三月，B女士因心臟病在醫院管理局轄下一間醫院逝世。由於無人認領，市政總署遂將其遺體火化。A先生並未即時獲悉其母的死訊。八個月後，A先生前來香港，欲領回亡母遺體及遺物。他感到不滿，因爲雖則他已出示所需的身分證明文件，但仍無法從有關醫院處領回其母遺物，亦無法從市政總署方面獲悉其母骨灰的下落。

2. 關於A先生投訴醫院管理局未能將其母遺物歸還給他一事，本署經調查後得悉如下資料：

(a) 根據遺囑認證及遺產管理條例的規定，由於B女士並無留下遺囑，其遺物應在她身故後送交最高法院遺產承辦處的遺產管理官保管，直至遺產管理令發出爲止。

(b) 醫院管理局表示，任何人士如欲取回遺體無人認領人士的遺物，必須出示由遺產承辦處發出的函件，證明其符合資格可取回這些遺物。A先生卻未能向院方出示這樣的函件。

(c) 不過，由於院方疏忽，當本署在一九九五年九月調查這宗投訴時，B女士的遺物實際上仍然由院方保管。

3. 雖然A先生於一九九三年十一月往訪該醫院時的實際情景已無法重組，不過，本署有理由相信，當A先生向院方要求取回其母遺物時，很可能並未獲告知領回遺物的手續。鑑於A先生來港的目的是要取回其母遺物，因此，假如院方確曾適當地告知有關的規定，A先生應會先行接觸遺產承辦處。

4. 本署認爲，院方在處理A先生提出的要求時，有敷衍塞責之處。鑑於A先生當時初抵香港，停留的時間亦有限，因此，他自然不熟悉有關取回其母遺物的法例規定及醫院規則。院方應盡可能協助他，包括告知領回遺物的手續、遺產承辦處的地址以至應乘坐甚麼交通工具往該處等。院方人員在處理A先生所提出的要求時，未能抱着「以服務爲本」的工作態度，是引致這宗投訴出現的主要原因。事實上，根據醫院管理局聲稱該局會採取的一般程序，B女士的遺物本應已送交最高法院遺產承辦處保管，不過，當本署進行調查時，亦即在B女士逝世兩年半後，其遺物仍然由院方保管。有鑑於此，雖則醫院管理局曾作出評論，認爲並無證據證明院方人員在處理A先生的要求時未能抱着「以服務爲本」的態度，不過，本署仍然認爲這宗有關醫院管理局的投訴是成立的。

5. 關於A先生投訴市政總署一事，本署有以下的調查結果及結論：

(a) 根據公眾衛生及文康市政條例的規定，倘當局證實在香港並無人有權處理死者的遺體，或無法輕易地確定或找尋到有權處理死者遺體的人士，則市政總署可接收遺體，並採用該署認爲合適的方法處理遺體。凡未能爲遺體向衛生署申請得有效的火葬許可證或火葬令，不得將該遺體火化。申請者得出示死亡登記證明書及由醫生簽署的醫生證明書(火葬)，衛生署方才會發出火葬許可證。

(b) B女士死後，院方及警方已盡力追尋其親屬的下落，但卻沒有結果。鑑於B女士生前是綜合社會保障援助的受助人，警方於是亦要求社會福利署提供協助，不過仍無法取得任何有用的資料。在這種情況下，B女士的遺體遂被列爲無人認領的遺體。

(c) 該醫院超過十三年來一直按照既定的做法，將無人認領的病人遺體予以火化。B女士的情況亦如是。

(d) 決定採用何種方法處理無人認領的遺體，即應採用火葬還是土葬方式，並不是市政總署的責任。該署只是按照有關醫院或公眾殮房發出的指示行事。在這宗事件中，院方已向市政總署提供所需的文件，指示該署火化遺體。市政總署遂依照指示行事。與所有無人認領的遺體一樣，B女士的骨灰其後被送往沙嶺墳場，由區域市政總署作最終處理。

6. 本署認爲市政總署在處理B女士遺體一事上，是完全遵照該署既定的指引及程序，並按照醫院發出的指示行事。本署亦認爲，鑑於B女士的遺體已有一段時間無人認領，因此，院方在此事上遵照既定的做法行事，亦無不合理之處。因此，A先生對市政總署的投訴並不成立。

7. 關於這宗投訴，本署已建議市政總署考慮將個別無人認領遺體的骨灰保存一段較長的時間，然後才作最終處理。市政總署署長已接納該項建議，並於一九九五年十二月一日起將建議付諸實行。署長並進一步改善有關處理無人認領遺體的程序及檔案保存系統若干細節事項，亦已將這宗事件有關細節及本署的建議告知區域市政總署署長，以便後者考慮是否可以採取相應的措施。雖然醫院管理局曾作出上文所述的評論，不過，本署仍建議該局日後若遇到同類的情況，應抱着「以服務爲本」的態度，向死者親屬提供更妥善的服務。

申訴專員公署
檔案編號：OCAC 29/95
一九九六年一月

CL/KT